



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO
INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE-IP

POLÍTICA DA QUALIDADE E ESTRATÉGIA PARA A SUA IMPLEMENTAÇÃO (2023-2032)

MAPUTO, SETEMBRO DE 2022



Financiado pela
União Europeia



**POLÍTICA DA QUALIDADE E
ESTRATÉGIA PARA A SUA
IMPLEMENTAÇÃO
(2023-2032)**

ÍNDICE

I. POLÍTICA DA QUALIDADE	8
1. INTRODUÇÃO	8
1.1. O Papel da Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação.....	9
1.2. O Desafio de Criação de uma Cultura da Qualidade.....	10
2. FUNDAMENTOS, OBJECTIVOS, PRINCÍPIOS ORIENTADORES E EIXOS DE INTERVENÇÃO	13
2.1. Objectivos da Política da Qualidade.....	13
2.1.1. Objectivo Geral	13
2.1.2. Objectivos Específicos.....	14
2.2. Princípios Orientadores	14
2.3. Eixos de Intervenção da Política da Qualidade	16
2.3.1. EIXO 1 Infra-estrutura da Qualidade.....	16
2.3.1.1. Normalização.....	16
2.3.1.2. Metrologia.....	17
2.3.1.3. Avaliação da Conformidade	18
2.3.1.4. Acreditação	18
2.3.2. EIXO 2 Quadro Legal e Regulamentar	19
2.3.3. EIXO 3 Recursos Humanos.....	20
2.3.4. EIXO 4 Cultura da Qualidade.....	21
3. PAPEL DOS VÁRIOS INTERVENIENTES NA POLÍTICA DA QUALIDADE	22
3.1. O Papel do Governo.....	22
3.2. A Sociedade Civil.....	24
3.3. O Sector Privado	24
3.4. Os Parceiros de Cooperação Internacional.....	25
3.5. Os Meios de Comunicação Social	26
3.6. A Academia	26
4. FINANCIAMENTO DA POLÍTICA DA QUALIDADE.....	28
5. FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE	30
5.1. Capacidade de Investimento	30
5.2. Adequação do Quadro Legal.....	31

5.3. Capacidade de Implementação.....	32
5.4. Capacitação dos Recursos Humanos	32
5.5. Comunicação e Sensibilização.....	33
II. ESTRATÉGIA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE ...	34
6. HORIZONTE TEMPORAL E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	34
6.1. Contextualização da Estratégia.....	34
6.2. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS COM OS EIXOS DA POLÍTICA DA QUALIDADE	35
6.2.1. Objectivos Estratégicos para Infra-estrutura da Qualidade	36
6.2.1.1. Objectivo Estratégico para a Normalização	36
6.2.1.2. Objectivo Estratégico para a Metrologia.....	37
6.2.1.3. Objectivos Estratégicos para a Avaliação da Conformidade.....	39
6.2.1.4. Objectivo Estratégico para a Acreditação	42
6.2.2. Objectivo Estratégico para o Quadro Legal e Regulamentar	43
6.2.3. Objectivos Estratégicos para os Recursos Humanos.....	45
6.2.4. Objectivos Estratégicos para a Cultura da Qualidade	47
7. MODELO DE GOVERNAÇÃO E MONITORIA.....	49
7.1. Modelo de Governação	50
7.2. Modelo de Monitoria.....	51

ABREVIATURAS

AIEA	Agência Internacional de Energia Atómica
BIPM	Bureau Internacional de Pesos e Medidas
CEI	Comissão Electrotécnica Internacional
CONQUA	Conselho Nacional da Qualidade
CTN	Comissões Técnicas de Normalização
ENDE	Estratégia Nacional de Desenvolvimento
FMI	Fundo Monetário Internacional
IAF	International Accreditation Forum (Fórum Internacional de Acreditação)
IAPSC	Inter-African Phytosanitary Council (Convenção Inter-Africana para Protecção de Plantas)
IDE	Investimento Directo Estrangeiro
IEC	International Electrotechnical Commission (Comissão Electrotécnica Internacional)
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation (Cooperação Internacional de Acreditação de Laboratórios)
INAE	Inspeção Nacional das Actividades Económicas
INNOQ, IP	Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-Instituto Público
IPPC	International Plant Protection Convention (Convenção Internacional para Protecção de Plantas)
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)
NM	Norma Moçambicana
OIE	World Organization for Animal Health (Organização Mundial da Saúde Animal)
OIML	Organização Internacional de Metrologia Legal

OMC	Organização Mundial do Comércio
PIB	Produto Interno Bruto
ORAN	Organização Regional Africana de Normalização
SADC	Southern African Development Community (Comunidade de Desenvolvimento da África Austral)
SADCSTAN	Southern African Development Community Cooperation in Standardization (Cooperação na SADC para a Normalização)
SINAQ	Sistema Nacional da Qualidade
SPS	Sanitary and Phytosanitary Measures (Medidas Sanitárias e Fitossanitárias)
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
TBT	Technical Barriers to Trade (Barreiras Técnicas ao Comércio)
UIT	União Internacional de Telecomunicações
WEF	World Economic Forum (Forúm Económico Mundial)
WEO	World Economic Outlook (Perspectivas Económicas Mundiais)

RECONHECIMENTO

O Ministério da Indústria e Comércio agradece em especial o apoio técnico e financeiro do Projecto TRF (Trade Related Facilities) coordenado pela União Europeia e a todos aqueles que contribuíram para a revisão da Política da Qualidade e Estratégia Para a Sua Implementação 2023-2032, aprovada pelo Conselho de Ministros através da Resolução nº 42/2022 publicada no Boletim da República da I Série – Nº 193 de 7 de Outubro de 2022.

I. POLÍTICA DA QUALIDADE

1. INTRODUÇÃO

O conceito de qualidade tem vindo a tornar-se cada vez mais abrangente ao longo dos anos. Actualmente, qualidade é associada a todas as actividades ligadas à gestão da qualidade, garantia e controlo de qualidade, certificação e acreditação, marcas e rótulos de qualidade, normalização, metrologia, ensaios, entre outros.

A qualidade é, actualmente, entendida como o principal factor de competitividade, produtividade e de circulação de bens e serviços à escala global.

Para efeitos da Política da Qualidade, adoptou-se um conceito de qualidade que seja:

- **Efectivo:** Na medida em que fornece evidências de melhoria nos produtos, serviços e modelos a quem deles necessita;
- **Seguro:** Promovendo a segurança como elemento de base;
- **Centrado nas pessoas:** Privilegiando produtos, serviços e modelos que respondam a necessidades e valores individuais;
- **Sustentável:** Assegurando que a adopção de modelos e de padrões respeita a sustentabilidade ambiental e ecológica, empresarial, económica e social de longo prazo; e
- **Equitativo:** Promovendo um tratamento não diferenciado entre produtos nacionais e importados.

Os sectores público e privado, bem como os consumidores nacionais, regionais e internacionais, têm expectativas quanto à qualidade, segurança, confiabilidade, interoperabilidade, eficiência, eficácia e sustentabilidade de produtos e serviços. Por isso, para a satisfação do mercado nacional e para a expansão das exportações é fundamental o desenvolvimento de uma infra-estrutura adequada para a qualidade, que permita cumprir com a Avaliação da Conformidade/Certificação/Acreditação, Metrologia e Normalização .

A globalização dos mercados, a adesão de Moçambique à Organização Mundial do Comércio (OMC), o crescimento da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) e ainda a adesão a outros blocos económicos evidenciam a

necessidade premente de tratar as questões relacionadas com a melhoria da produtividade e da competitividade como uma questão estratégica. Este facto passa necessariamente pela melhoria da qualidade de produtos e serviços, que se associa também à necessidade de defender os produtores, os exportadores e o meio ambiente dos efeitos negativos, com o fim último de proteger os consumidores de uma qualidade de produtos e serviços deficiente.

MISSÃO:

Criar e disseminar uma cultura da qualidade ao serviço do desenvolvimento sócio-económico e ambiental de Moçambique, assente em infra-estruturas da qualidade robustas que possibilitem o reforço do posicionamento competitivo dos produtos e serviços nacionais e contribua para a melhoria contínua da qualidade de vida dos moçambicanos .

VISÃO:

Ser uma referência internacional reconhecida pela existência de uma cultura da qualidade assumida como compromisso e enraizada na governação, nos negócios e de forma generalizada na sociedade.

VALORES:

- Integridade;
- Transparência;
- Ética;
- Profissionalismo;
- Melhoria Contínua;
- Imparcialidade; e
- Competitividade.

1.1. O Papel da Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação

A Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação é o documento de referência para os vários sectores da economia e para os diferentes segmentos da sociedade para promover, de forma concertada, um esforço de mobilização de recursos nacionais e internacionais necessários para a implementação deste quadro de desenvolvimento, bem como para reunir as energias positivas e

cooperativas nos vários níveis central, local, público e privado, promovendo a consolidação de um Sistema Nacional da Qualidade robusto que responda integralmente aos desafios do País.

A Política da Qualidade é, por isso, um documento abrangente, mas não exaustivo. Abrangente na medida em que o seu âmbito é suficientemente alargado para contemplar as várias áreas de interesse para potenciar o desenvolvimento da qualidade no País nas diferentes esferas. No entanto, não é exaustivo visto que não enumera todas as vertentes que devem ser consideradas para a promoção e consolidação de um Sistema Nacional da Qualidade robusto, focando as áreas prioritárias de actuação como aquelas que são basilares para o seu desenvolvimento.

A Política é complementada pela Estratégia e pelo Plano de Acção, que detalham os eixos de actuação para o desenvolvimento do Sistema Nacional da Qualidade, assim como estabelecem de forma concreta as acções a desenvolver, os seus responsáveis e calendarização para o horizonte temporal de dez anos.

O presente documento representa, desta forma, o compromisso do País perante a integração da qualidade, enquanto factor diferenciador da competitividade e do desenvolvimento sócio-económico de Moçambique. Reflecte ainda um manifesto e um desafio que deve ser considerado por todos os actores para que inscrevam a qualidade como uma componente indispensável para o seu desenvolvimento, nomeadamente nos seus documentos de orientação estratégica, bem como nos planos operacionais.

1.2. O Desafio de Criação de uma Cultura da Qualidade

O principal desafio para os próximos anos será o da criação e institucionalização de uma verdadeira cultura da qualidade no País, i.e., um ecossistema assente num ambiente aberto e participativo, onde as ideias e as boas práticas são partilhadas, a capacitação e a inovação são valorizadas e a responsabilização é feita a todos os níveis.

São comumente aceites como atributos de uma cultura da qualidade os seguintes:

- Liderança da qualidade a todos os níveis;

- Abertura e transparência;
- Promoção do trabalho em equipa;
- Responsabilização aos vários níveis;
- Sistemas baseados na aprendizagem;
- Mecanismos de recolha de opiniões e comentários ao serviço da melhoria contínua; e
- Engajamento generalizado das partes interessadas.

A implementação da Política da Qualidade e seus instrumentos, numa lógica abrangente de criação de uma cultura da qualidade, não será possível sem a criação de um ecossistema participativo composto pelo Governo, sector privado, academia, organizações da sociedade civil e parceiros de cooperação.

O sucesso da aplicação desta Política depende da participação activa de todas as partes interessadas e potenciais beneficiários da mesma, nomeadamente o Governo, o sector privado, as instituições de ensino e de pesquisa, as organizações não-governamentais e sócio-profissionais, os cidadãos e a comunidade em geral.

Num contexto, cada vez mais global, a produtividade e competitividade das nações assume-se como determinante para o estabelecimento de economias prósperas, constituindo uma das alavancas de desenvolvimento social.

Para que Moçambique se posicione estrategicamente na linha da frente, é necessário encontrar formas de encurtar o caminho, utilizando posicionamentos inteligentes que tirem proveito das potencialidades das novas tecnologias, dos activos imateriais, da inovação e de abordagens consolidadas, como é o caso da qualidade.

Entende-se por qualidade a capacidade de assegurar que os produtos e serviços cumprem com os requisitos estabelecidos pelos consumidores ou por determinadas indústrias ou sectores. Uma outra forma de entender esta abordagem à qualidade é a de que os produtos e serviços devem servir o seu propósito da forma pretendida.

É geralmente reconhecido que uma aposta no comércio potencia o crescimento económico, cujo impacto é, em última instância, a redução da pobreza. Um factor essencial para o comércio, para além das infra-estruturas, finanças, boa

governança, políticas sociais e educação, é a existência de uma oferta no mercado baseada em produtos competitivos e seguros.

Na actual era da globalização, a entrada no mercado é cada vez mais exigente, requerendo a conformidade com as normas internacionais. Para responder a estas exigências, os Países necessitam de realizar uma clara aposta no desenvolvimento de um Sistema Nacional da Qualidade.

O estabelecimento de um Sistema Nacional da Qualidade robusto apresenta vários benefícios para os consumidores, produtores e fornecedores. Os consumidores beneficiam de um sistema que confere confiança aos produtos que compram. Os produtores e os fornecedores beneficiam-se, na medida em que a utilização das normas internacionais lhes permite acesso a novos mercados nos quais conseguem competir de forma equitativa.

Os benefícios são também extensivos a nível governamental. Um Sistema Nacional da Qualidade estimula a economia, visto que permite aumentar a competitividade da indústria e dos serviços nos mercados globais, contribuindo em última instância para a melhoria da qualidade de vida da população.

Se é indiscutível que a competitividade é uma condição indispensável à sobrevivência nos mercados mais exigentes, é também incontornável reconhecer que, na economia global, o sucesso, em grande medida, depende da qualidade, enquanto plataforma indispensável à inovação, à sustentabilidade e à saúde das organizações.

Com efeito, o Governo de Moçambique desenvolveu a Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação, que constitui o documento de referência para os vários sectores da economia e para os diferentes segmentos da sociedade, com o intuito de promover, de forma concertada, o desenvolvimento e a consolidação de um Sistema Nacional da Qualidade robusto que responda integralmente aos desafios do País.

2. FUNDAMENTOS, OBJECTIVOS, PRINCÍPIOS ORIENTADORES E EIXOS DE INTERVENÇÃO

A adopção de uma Política da Qualidade robusta e reconhecida nacional e internacionalmente é um imperativo para o processo de desenvolvimento económico e social de Moçambique, principalmente num contexto de elevada competitividade, como o que caracteriza a era actual.

A presente Política da Qualidade consubstancia-se como o documento orientador deste processo, através do estabelecimento de elementos estruturantes como a visão, a missão, os valores, os objectivos, gerais e específicos, bem como os princípios orientadores em matéria da qualidade. Este documento pretende, por isso, estabelecer uma orientação de longo prazo.

Efectivamente, este não é um percurso que se cumpre a curto-prazo ou através da actuação de um único sector ou organismo. É um percurso que requer um processo sistemático de construção conjunta e concertada dos vários actores, tendo em vista a criação de uma cultura em torno da qualidade, que necessariamente tem de perdurar ao longo das gerações.

Os fundamentos da Política da Qualidade são claros e visam inspirar os vários intervenientes no alcance dos objectivos preconizados.

2.1. Objectivos da Política da Qualidade

A Política da Qualidade é um instrumento ao serviço do desenvolvimento nacional, da inovação, da produtividade e da competitividade do País e da melhoria da qualidade de vida dos Moçambicanos.

Neste sentido, a presente Política visa responder a um conjunto de objectivos gerais e específicos que, de forma complementar, permitem o desenvolvimento do SINAQ, de forma alinhada com a visão definida.

2.1.1. Objectivo Geral

Contribuir para a melhoria contínua da qualidade de vida da população e para o reforço da produtividade e da competitividade da economia nacional nos mercados regional e internacional.

2.1.2. Objectivos Específicos

O objectivo geral da Política da Qualidade consubstancia-se em 08 (oito) objectivos específicos, nomeadamente:

- Proteger e defender a saúde e a segurança da população;
- Contribuir para a conservação e protecção sustentáveis do meio ambiente;
- Contribuir para um ambiente propício ao desenvolvimento económico nacional;
- Contribuir para o aumento da produção e das exportações, fomentando a diversificação da economia e a competitividade internacional dos produtos nacionais;
- Criar a cultura e a consciência nacional para a Qualidade;
- Desenvolver o capital humano em matérias relacionadas com a qualidade;
- Reforçar a infra-estrutura técnica de suporte ao desenvolvimento do Sistema Nacional da Qualidade; e
- Assegurar que os bens e serviços produzidos em Moçambique e fornecidos a nível local, regional e mercados internacionais satisfazem os requisitos da qualidade pretendidos e estabelecidos.

2.2. Princípios Orientadores

A Política da Qualidade rege-se pelos 08 (oito) princípios seguintes que guiam as estratégias, os planos de acção e as acções a implementar para a sua operacionalização.

Princípio da Credibilidade e Transparência - A Política da Qualidade e seus instrumentos implementadores devem conduzir a um Sistema Nacional da Qualidade que seja credível e transparente, baseado em regras e métodos conhecidos e aceites a nível nacional ou estabelecidos por consenso regional e/ou internacional.

Princípio da Integração - A Qualidade é um elemento de desenvolvimento sócio-económico-que se pretende que esteja devidamente alinhado com a estratégia de desenvolvimento do País e que é, simultaneamente, peça-chave na resposta directa aos desafios do desenvolvimento. É importante assegurar que as suas linhas de orientação são reflectidas ao nível dos principais instrumentos de

planificação estratégica de Moçambique e que o seu desenvolvimento é efectuado tendo por base uma perspectiva integrada.

Princípio da Articulação e Responsabilização - A implementação da Política da Qualidade e dos seus instrumentos só é possível com a existência de uma estreita e permanente articulação entre todos os órgãos que intervêm, de forma directa ou indirecta, na concretização dos seus desígnios. Neste sentido, é fundamental a participação de todas as partes interessadas na definição e acompanhamento das acções estratégicas, bem como garantir a sua coordenação de forma a que o desenvolvimento seja feito de forma integrada e participativa. Esta articulação implicará no reforço dos mecanismos de responsabilização e reconhecimento do mérito.

Princípio da Universalidade - A implementação da Política da Qualidade e dos seus instrumentos irá abranger todos os sectores de actividade, seus agentes e resultados, independentemente da actividade desenvolvida.

Princípio da Sustentabilidade - O desenvolvimento do SINAQ requer investimento que deve ser realizado de acordo com princípios de sustentabilidade, no sentido de ser acompanhado pela geração de impactos positivos de curto, médio e longo prazos. A Política da Qualidade e seus instrumentos implementadores promovem a criação de condições económicas, financeiras e sociais que assegurem o desenvolvimento sócio-económico de modo eficiente e continuado, criando externalidades positivas em todas as suas vertentes de actuação.

Princípio da Ética e Boa-fé - A implementação da Política da Qualidade e dos seus instrumentos, em todas as suas fases, deve pautar pela observância de valores e regras de boa-fé, integridade, lealdade e honestidade.

Princípio da Inclusão - A implementação da Política da Qualidade e dos seus instrumentos, em todas as suas fases, deve pautar pela promoção da igualdade de oportunidades e valorização das diferenças humanas em todos os aspectos seja pelas diversidades étnicas, culturais, sociais, intelectuais, físicas, sensoriais e de gênero.

Princípio da Dimensão de desenvolvimento: A implementação da Política da Qualidade assegura a existência de mecanismos para facilitar a participação das PME.

2.3. Eixos de Intervenção da Política da Qualidade

A Qualidade faz parte do dia-a-dia do cidadão comum que, cada vez mais, tende a exigir que os produtos e serviços satisfaçam integralmente as suas expectativas. Assim, por um lado estes devem ser sãos, seguros, adequados ao seu uso e não afectar o ambiente e, por outro lado, devem ser disponibilizados a um preço justo. Os consumidores necessitam de ter a garantia de que os seus interesses são defendidos/protegidos por lei e satisfeitos no quotidiano; as empresas necessitam de um ambiente que permita o seu desenvolvimento harmonioso e sustentável e que as ajude a criar capacidade para fornecer produtos e serviços de qualidade a preços acessíveis num mercado que seja justo e transparente; e a administração pública necessita, por um lado, de se dotar de meios que permitam a sua modernização e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e às empresas e, por outro, de assegurar transparência quando actua como regulador.

Quer o desenvolvimento regional, quer o internacional, conduzem para a necessidade de definição de um quadro de referência, onde as relações entre os agentes económicos, os consumidores e a administração pública possam ser desenvolvidas de modo harmonioso e articuladas com os princípios internacionais.

A Política da Qualidade está estruturada em 04 (quatro) eixos de intervenção, nomeadamente: Eixo 1 | Infra-estrutura da Qualidade; Eixo 2 | Quadro Legal e Regulamentar; Eixo 3 | Recursos Humanos; e Eixo 4 | Cultura da Qualidade.

2.3.1. EIXO 1 | Infra-estrutura da Qualidade

A Infra-estrutura, não sendo um fim em si mesmo, é a base de construção da Política da Qualidade. É, por isso, fundamental desencadear uma aposta sólida e estruturada em 04 (quatro) áreas estratégicas (Normalização; Metrologia; Avaliação da Conformidade; e Acreditação).

2.3.1.1. Normalização

A actividade de Normalização consiste nos processos de elaboração, publicação e implementação de normas técnicas. Em Moçambique, esta actividade é desenvolvida pelo Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-IP (INNOQ, IP), entidade de âmbito nacional que tem como objectivo elaborar Normas

Moçambicanas e outros documentos de carácter normativo, bem como participar no processo de elaboração de normas regionais e internacionais.

O desenvolvimento das Normas Moçambicanas visa responder às necessidades do mercado nacional, em alinhamento com as orientações internacionais sobre a matéria. As actividades são desenvolvidas no âmbito das Comissões Técnicas de Normalização (CTN), de acordo com as directivas e metodologia definidas para o efeito, sem prejuízo da adopção simples e célere de normas internacionais sempre que a urgência o justifique, tendo em conta as necessidades da economia nacional, contando com a participação dos sectores público, privado, bem como dos consumidores.

No âmbito da Normalização, o Governo vai priorizar a adesão e reforço da participação de Moçambique em organizações regionais e internacionais, bem como o desenvolvimento do acervo de Normas Moçambicanas adequadas às necessidades do mercado, em harmonização com o definido regional e internacionalmente.

2.3.1.2. Metrologia

As actividades desenvolvidas no âmbito da Metrologia são regidas pelo INNOQ, IP, tendo como objectivo garantir o rigor e a exactidão das medições realizadas, assegurando que as mesmas sejam rastreáveis a nível nacional e internacional, bem como a manutenção e desenvolvimento dos padrões para as unidades de medida e a criação de laboratórios de referência. Este instituto superintende a nível nacional o controlo metrológico de toda a instrumentação utilizada para fins regulamentares. No domínio da Metrologia, é priorizado o estímulo ao desenvolvimento da base legal e a criação da infra-estrutura para a Metrologia Científica, Legal e Industrial, que permite que as actividades metrológicas sejam instituídas ou aperfeiçoadas e estendidas às várias regiões do País, com prioridade para as que constituem corredores para a circulação de mercadorias. No âmbito da Metrologia Legal, o INNOQ, IP irá apostar no reforço das ligações com outras entidades como autarquias locais e entidades privadas, com o objectivo de assegurar o funcionamento adequado e a transparência destas actividades a nível nacional. Com vista à rápida e consistente implementação da legislação metrológica, a descentralização e desconcentração da actividade em entidades

públicas ou privadas constitui uma prioridade. A criação de delegações nas regiões Norte e Centro do País deve ser priorizada, com vista a assegurar a supervisão das actividades descentralizadas, a formação de técnicos locais, a rastreabilidade dos respectivos padrões e a redução de custos. Por outro lado, considera-se prioritária a produção e aprovação de regulamentação metrológica dirigida à protecção do consumidor, do ambiente, da saúde, da economia, da energia e da segurança.

À semelhança do indicado para a Normalização, também no âmbito da Metrologia, o Governo priorizará a adesão e reforço da participação de Moçambique em organizações regionais e internacionais, com destaque para o BIPM – Bureau Internacional de Pesos e Medidas e OILM – Organização Internacional de Metrologia Legal.

2.3.1.3. Avaliação da Conformidade

A Avaliação da Conformidade é a demonstração de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou corpo são cumpridos através da verificação de evidências. Esses requisitos podem ser incluídos numa norma ou num regulamento técnico. A Avaliação da Conformidade é realizada por Organismos de Avaliação da Conformidade, ou seja, laboratórios, provedores de ensaios de proficiência, organismos de inspecção e organismos de certificação.

As actividades no contexto da Avaliação da Conformidade têm em atenção o seguinte conjunto de aspectos: as necessidades nacionais, não-discriminação, transparência e eliminação de barreiras técnicas desnecessárias ao comércio, baseando-se sempre que possível em regulamentos técnicos, normas técnicas e guias internacionais. Estas actividades têm como objectivo garantir a qualidade de produtos e serviços que se destinam ao mercado nacional e internacional. Neste âmbito, é prioritária a criação de mecanismos de reconhecimento dos processos de inovação e certificação internacional (com reconhecimento internacional) de produtos, serviços e marcas originários de Moçambique.

2.3.1.4. Acreditação

A Acreditação é uma ferramenta reconhecida internacionalmente que tem como objectivo criar confiança na actuação de organizações que executam actividades de Avaliação da Conformidade, i.e, traduz o reconhecimento formal de que o organismo de Avaliação da Conformidade (laboratório, entidade de certificação ou

de inspecção) atende a requisitos previamente definidos e demonstra ser competente para realizar as suas actividades com confiança.

Em Moçambique, não existe uma entidade nacional que seja responsável pelas actividades de acreditação. Diferentes entidades públicas exercem este papel, de acordo com o sector em que actuam. Por isso, a criação de uma entidade nacional de acreditação deve ser priorizada, com o objectivo de criar condições para que a actividade de Avaliação da Conformidade seja reconhecida a nível internacional e tenha melhores condições de sustentabilidade. A entidade acreditadora deve estabelecer parcerias e subcontratações sempre que necessário para a redução de custos e optimização de recursos. O desenvolvimento das actividades de acreditação deve ser efectuado de acordo com as necessidades, enquanto não for criada a entidade de acreditação, com recurso ao sistema de cooperação regional ou através da cooperação com outros organismos de acreditação. A entidade de acreditação nacional a ser criada, deve ser responsável pela acreditação de: laboratórios de ensaios; laboratórios de calibração; laboratórios clínicos; organismos de certificação de produtos, sistemas e pessoas; e organismos de inspecção.

2.3.2. EIXO 2 | Quadro Legal e Regulamentar

A existência de um quadro legal e regulamentar que responda de forma adequada aos desafios actuais e futuros do País, nos diferentes sectores de actividade, é fundamental para suportar a Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação. Este quadro deve ser claro, objectivo, integrado (evitar instrumentos legais e regulamentares dispersos), justo, adequado e exequível no contexto em que Moçambique actua e pretende actuar. Isto para permitir que a regulamentação seja implementada de forma consistente, coerente e proporcional aos objectivos definidos, funcionando como um catalisador da melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no País e simultaneamente como ferramenta de inserção económica internacional (regulamentos aplicáveis a produtos, bens, serviços, processos e pessoas alinhados com a prática internacional para facilitar o reconhecimento e aceitação destes nos mercados regional e internacional).

Revestem-se de especial interesse, no âmbito da qualidade, os regulamentos técnicos que são elaborados pelas autoridades competentes, tais como os ministérios responsáveis pelo ambiente, saúde, agricultura, pescas, indústria, comércio, cultura e turismo, construção, transporte, comunicações, recursos minerais, energia e outros, nos aspectos que se referem à protecção da saúde e segurança das pessoas e do meio ambiente. Na sua elaboração deve-se ter em conta as particularidades nacionais conjugadas com o estabelecido no Acordo da OMC relativo às Barreiras Técnicas ao Comércio (*TBT Agreement*), uma vez que devido à sua natureza obrigatória, a sua desadequação poderá potencialmente conduzir a barreiras técnicas ao comércio.

As medidas sanitárias e fitossanitárias são desenvolvidas em áreas que se referem à protecção da vida humana, animal e vegetal e devem ser definidas, sempre que possível, com base nas recomendações do Acordo da OMC relativo à aplicação das medidas sanitárias e fitossanitárias (*SPS Agreement*), tendo em atenção as especificidades nacionais.

Na elaboração dos regulamentos técnicos deve seguir-se o método de referência a Normas Moçambicanas e, na ausência destas, a Normas Internacionais. A revisão e revogação das NM referidas em textos legais é coordenada pelo INNOQ, IP, com a participação de todas as entidades com competência regulamentar na matéria, que devem integrar as CTN respectivas.

O INNOQ, IP, enquanto ponto de inquérito e de notificação das barreiras técnicas para a OMC, é responsável pela criação e manutenção de uma base de dados de toda a regulamentação técnica moçambicana, acessível a todos os interessados. As entidades reguladoras devem comunicar ao INNOQ, IP a regulamentação em vigor que afecta o comércio na sua área de actividade e mantê-la actualizada.

2.3.3. EIXO 3 | Recursos Humanos

Sendo grandes as mudanças na sociedade e na economia, bem como a velocidade a que estas ocorrem, decorrentes dos novos desafios da globalização, torna-se premente assegurar que os vários intervenientes tenham oportunidade de desenvolver as competências de que necessitam.

Neste contexto, é fundamental o papel que a academia representa a este nível no que concerne à investigação e desenvolvimento em torno da qualidade, na criação

de bolsas de especialistas e no contributo para a integração de Moçambique em redes regionais e internacionais de formação, pesquisa e desenvolvimento em matéria da qualidade. Adicionalmente, a capacitação dos agentes públicos e privados em matéria da qualidade é um elemento crucial da presente política, uma vez que permitirá acelerar o enraizamento dos conceitos, práticas e metodologias que gravitam em torno da qualidade. Por fim, a aprendizagem das especializações e técnicas modernas impõe a necessidade de desenvolver e adoptar programas apropriados que incluam competências sobre as ferramentas da qualidade e sejam ministrados nos curricula do Ensino Primário, Secundário, Técnico-profissional.

No âmbito concreto do desenvolvimento de competências e capacitação dos recursos humanos, particular atenção deve ser prestada ao desenvolvimento da bolsa de formadores, de auditores e de consultores que realizem actividades no âmbito da Avaliação da Conformidade e da melhoria da qualidade. Também, considera-se a necessidade de formar consultores e auditores que operem a certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho, sistemas de gestão da qualidade, gestão ambiental, gestão da análise de riscos e controlo de pontos críticos (HACCP). A formação de técnicos nacionais, nomeadamente auditores coordenadores, auditores técnicos e de consultores, deve ser priorizada para permitir a participação e a integração do País no sistema regional e internacional, construindo as bases para a progressiva autonomia e sustentabilidade da entidade de acreditação nacional.

2.3.4. EIXO 4 | Cultura da Qualidade

O Governo incentiva e apoia o desenvolvimento de um movimento nacional para a qualidade que permita alcançar e engajar os consumidores, os agentes da Administração Pública, as empresas e demais partes interessadas no processo de criação de uma verdadeira cultura da qualidade. Para isso, é necessária uma abordagem sistemática para que a Qualidade seja uma prática diária. É neste contexto que a auscultação dos consumidores é fundamental como ferramenta de melhoria contínua da cultura da qualidade. É este mecanismo de retroalimentação que permitirá, em conjunto com uma aposta abrangente na informação, educação e sensibilização de todas as partes interessadas, a criação de políticas sustentáveis em matéria da qualidade.

3. PAPEL DOS VÁRIOS INTERVENIENTES NA POLÍTICA DA QUALIDADE

A promoção da qualidade em Moçambique deve resultar da integração dos esforços dos vários sectores da sociedade, tanto públicos, como privados. As prioridades e as áreas de acção dos elementos do SINAQ devem ser fixados, tendo em atenção as prioridades definidas pelos programas nacionais do Governo conjugados com as prioridades definidas pelas diversas políticas sectoriais. O alcance dos objectivos preconizados na Política da Qualidade depende do grau de envolvimento e de comprometimento do Governo e de cada um dos parceiros na sua implementação. Assim, foram identificados como principais intervenientes neste processo os seguintes: o Governo; a sociedade civil; o sector privado; a academia; os parceiros de cooperação internacional; e os meios de comunicação social.

3.1. O Papel do Governo

O Governo, através dos seus órgãos, tem um papel pedagógico e dinamizador da implementação da presente Política da Qualidade, sendo este papel fundamental e determinante para a concretização dos objectivos fixados. Compete, assim, ao Governo traçar a visão, a política e o quadro geral que regula a intervenção dos vários interessados, cabendo-lhe a função de criar mecanismos que permitam uma correcta protecção ao consumidor e uma maior participação do sector privado, como também, e não só:

- Assegurar que as estratégias que concretizam a presente Política são implementadas com sucesso;
- Desenvolver e aprovar a legislação que permita a implementação da Política;
- Assegurar que na elaboração de regulamentos técnicos sobre bens e serviços e, sempre que tal se mostre adequado, se siga o método de referência a normas técnicas;
- Reforçar a capacidade das instituições de inspecção e de fiscalização encarregues de assegurar o cumprimento dos regulamentos técnicos;
- Promover a introdução de práticas adequadas de qualidade no sector público, nomeadamente, pela incorporação de funções inerentes à promoção e

garantia da qualidade na administração pública e pela introdução de sistemas de melhoria da qualidade;

- Estabelecer a obrigatoriedade de que os bens e serviços adquiridos pelo Estado estejam, sempre que tal se justifique, em conformidade com as NM ou, na sua ausência, com outros instrumentos aceites em Moçambique;
- Reforçar, onde existam, e criar onde se torne necessário, órgãos que facilitem a implementação da Política da Qualidade, incluindo o CONQUA;
- Promover a criação de uma consciência nacional da qualidade e garantir uma abordagem integrada à gestão da qualidade que envolva todos os sectores da economia e os vários segmentos da sociedade;
- Promover e apoiar a criação de mecanismos que contribuam para a consciencialização, informação e defesa do consumidor e em particular para o desenvolvimento das associações de defesa do consumidor;
- Estabelecer uma política de incentivos às empresas que se distingam nos processos de melhoria da qualidade, que inclua o dar preferência às mesmas em concursos públicos para aquisição de bens ou serviços para o Estado;
- Promover a participação do sector privado nas várias acções de implementação da Política da Qualidade ;
- Promover e participar na formação de profissionais da qualidade;
- Promover o desenvolvimento da Infra-estrutura da Qualidade baseada em princípios internacionais;
- Participar no financiamento, através do Fundo de Financiamento da Política da Qualidade;
- Dotar os orçamentos dos organismos estatais envolvidos de verbas necessárias à consecução e manutenção dos objectivos da Política da Qualidade;
- Mobilizar outros Países, organizações e agências de cooperação para que apoiem e financiem a implementação da Política da Qualidade;
- Financiar a filiação e/ou a participação do País nas diversas organizações regionais e internacionais, dentre outras a SADC, a Convenção Inter-Africana para Protecção de Plantas (IAPSC), a Organização Regional Africana de Normalização (ORAN), a Organização Internacional de Normalização (ISO), a Comissão Electrotécnica Internacional (CEI), a Organização Internacional de

Metrologia Legal (OIML), o Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM), a União Internacional de Telecomunicações (UIT), a Convenção Internacional para Protecção de Plantas (IPPC), a Organização Mundial da Saúde Animal (OIE), o CODEX Alimentarius, a Agência Internacional de Energia Atómica (AIEA) e as reuniões sobre Barreiras Técnicas ao Comércio e Medidas Sanitárias e Fitossanitárias; e instituir prémios no domínio da qualidade.

3.2. A Sociedade Civil

A implementação da Política da Qualidade exige um amplo envolvimento da sociedade civil e em particular das associações de consumidores, associações profissionais e sindicatos, para a promoção da qualidade e de excelência e para que se atinjam os objectivos preconizados.

Assim, a sociedade civil é encorajada, no processo de implementação desta Política, a empreender, em coordenação, com o Governo a:

- Promover e participar nas acções de educação e formação para a Qualidade;
- Participar na disseminação de informação sobre a Qualidade;
- Implementar acções que promovam a melhoria da Qualidade e do ambiente;
- Promover a criação de associações, se necessário, e reforçar a capacidade das existentes;
- Difundir a representação das associações pertinentes nos órgãos e comissões técnicas relevantes, no âmbito da Qualidade;
- Apresentar sugestões sobre a melhoria da Política da Qualidade e melhores formas para a sua implementação; e
- Participar no Movimento Nacional para a Qualidade.

3.3. O Sector Privado

O sector privado tem um papel preponderante na implementação da Política da Qualidade, sendo chamado a participar no desenvolvimento da Infra-estrutura da Qualidade, aproveitando as oportunidades específicas de negócio resultantes da sua execução.

Desta forma, em estreita colaboração com o Governo e demais parceiros, o sector privado é encorajado a:

- Melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços, garantindo a introdução de práticas internacionais no domínio da qualidade e contribuir para o aumento da competitividade;
- Participar através dos seus representantes nos órgãos e comissões técnicas relevantes no âmbito da Infra-estrutura da Qualidade;
- Participar e promover eventos nacionais para a qualidade, incluindo prémios nacionais da qualidade e outros;
- Participar e fomentar acções de disseminação da qualidade tais como reuniões, seminários e divulgação em jornais, revistas e outros meios apropriados;
- Desenvolver os recursos humanos, formando os técnicos necessários para melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços;
- Investir no desenvolvimento da Infra-estrutura da Qualidade, aproveitando as oportunidades de negócio decorrentes da implementação da Política da Qualidade ; e
- Participar no financiamento das actividades de apoio à qualidade.

3.4. Os Parceiros de Cooperação Internacional

O desenvolvimento e implementação de políticas e programas sobre a qualidade que se integrem nos princípios internacionais definidos sobre a matéria, constitui hoje um dos pontos principais para a implementação de vários acordos decorrentes da OMC, bem como de outras organizações internacionais especializadas.

Assim sendo, espera-se que os diversos parceiros de cooperação bilateral e multilateral tenham um papel para o desenvolvimento sustentável do SINAQ e tomem acções no que diz respeito:

- Ao apoio do programa de implementação da Política da Qualidade ;
- À mobilização de apoios de outros parceiros para a execução de programas prioritários;
- Ao apoio de programas de transferência de tecnologia de e para o País que permitam aumentar a qualidade e a competitividade nacionais;
- Ao apoio de programas de transferência de informação e de conhecimento que permitam o desenvolvimento da infra-estrutura adequada;

- Ao apoio da participação do País nas organizações internacionais relevantes e em eventos internacionais de debate sobre assuntos relacionados com a qualidade;
- Ao apoio na formação de técnicos e especialistas nacionais que permitam a implementação da Política da Qualidade; e
- Contribuir para identificação de parceiros de cooperação, de fontes adicionais de financiamento da Política da Qualidade e na melhoria da mesma.

3.5. Os Meios de Comunicação Social

Os meios de comunicação social, nas suas mais diversas formas, assumem um papel preponderante no âmbito da disseminação da presente Política e dos seus instrumentos orientadores, principalmente junto dos cidadãos e dos empresários. São, por isso, fundamentais para a criação de uma cultura da qualidade.

Mais especificamente, compete aos meios de comunicação social:

- Comunicar as orientações estratégicas nacionais no âmbito da qualidade;
- Disseminar os benefícios do SINAQ, estimulando a sua adesão e massificação, de modo seguro e responsável;
- Promover o diálogo e o debate sobre matérias relacionadas com a qualidade;
- Educar, sensibilizar e informar os cidadãos e os empresários sobre os seus direitos e deveres em matérias relacionadas com a qualidade; e
- Contribuir para a implementação da Política da Qualidade através da adopção de uma postura crítica face às intervenções dos diversos agentes abrangidos por esta política.

3.6. A Academia

A academia é a base para o desenvolvimento do capital humano e assume um papel fundamental na implementação da Política da Qualidade, na medida em que será propulsora da investigação e formação de especialistas. Espera-se que a própria academia se fortaleça através da melhoria contínua dos seus processos, produtos e serviços, bem como no estabelecimento de parcerias com entidades congêneres de Países que sejam uma referência na área da qualidade.

Compete à academia:

- Integrar nos currícula académicos formação específica relacionada com a temática da qualidade, seja em termos de sensibilização dado o carácter transversal da temática, seja no que diz respeito à criação de capacidade e conhecimento específicos que permitam à Moçambique a implementação robusta da Política da Qualidade;
- Estimular a criação de conhecimento científico, teórico e prático, em torno da qualidade;
- Criar laboratórios de referência que respondam às necessidades do mercado;
- Apoiar a integração de Moçambique em redes de conhecimento internacionais relacionadas com a temática da qualidade;
- Apoiar a criação de uma cultura da qualidade, interagindo e articulando com as demais partes interessadas;
- Participar nos órgãos e comissões técnicas para qualidade;
- Promover uma articulação sistemática, transparente e contínua sobre a utilização dos fundos e a sua complementaridade com outros programas de investimento do País, criando sinergias entre fontes de financiamento e projectos de natureza complementar;
- Criar capacidade para uma planificação de curto, médio e longo prazos, garantindo uma pre - visibilidade de custos e uma adequada gestão dos mesmos;
- Promover a agilidade e a flexibilidade na execução, tornando mais eficiente os processos de tomada de decisão;
- Estimular uma maior responsabilização pela eficácia e pelo cumprimento dos objectivos e resultados; e
- Consolidar e aprimorar o Sistema Nacional de Avaliação, Acreditação e Garantia da Qualidade do Ensino Superior.

4. FINANCIAMENTO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

O estabelecimento de mecanismos de financiamento contínuos e sustentáveis da Política da Qualidade e respectivas estratégias é fundamental para assegurar que as acções são operacionalizadas com sucesso e os objectivos são atingidos. Os resultados da implementação da Política da Qualidade e estratégia no período 2004-2019 demonstraram que a ausência destes mecanismos limitou significativamente o alcance dos objectivos preconizados, principalmente num contexto de austeridade e exiguidade orçamental como o que tem caracterizado a economia moçambicana nos últimos anos.

Nesta senda, para assegurar que, tanto a Política da Qualidade, aprovada em 2022, como a estratégia que a operacionaliza, sejam implementadas com sucesso, o Governo de Moçambique irá constituir um Fundo da Política da Qualidade, que visa:

- Garantir a gestão por objectivos e resultados, proporcionando uma perspectiva integrada sobre o financiamento das acções a serem implementadas;
- Assegurar que o financiamento se encontra alinhado com os principais eixos de intervenção e que a concretização destes não é limitada pela disponibilidade de fundos;
- Promover uma articulação sistemática, transparente e contínua sobre a utilização dos fundos e a sua complementaridade com outros programas de investimento do País, criando sinergias entre fontes de financiamento e projectos de natureza complementar;
- Criar capacidade para uma planificação de curto, médio e longo prazos, garantindo uma previsibilidade de custos e uma adequada gestão dos mesmos;
- Promover a agilidade e a flexibilidade na execução, tornando mais eficiente os processos de tomada de decisão;
- Estimular uma maior responsabilização pela eficácia e pelo cumprimento dos objectivos e resultados.

O Fundo da Política da Qualidade deverá resultar de uma concertação estratégica com os sistemas de financiamento existentes, tendo em consideração a

sobreposição de objectivos e de projectos já financiados por outros programas, bem como a capacidade sinérgica de angariação de fundos.

A sua gestão deverá ser assegurada pelo Ministério da Indústria e Comércio.

Este fundo terá como contribuições:

- Dotações do Orçamento do Estado, previamente estabelecida (investimento directo do Governo);
- Contribuição do Sector Privado;
- Contribuições de Doadores e Agências de Cooperação; e
- Outras doações que tenham como objectivo estimular o desenvolvimento da Qualidade.

No âmbito da Estratégia de Implementação da Política, irá procurar-se angariar financiamento adicional para Moçambique, nomeadamente os que existem ao abrigo de outros quadros de cooperação regional e internacional. Os recursos do Fundo serão aplicados em programas, projectos ou acções estabelecidas na Estratégia de Implementação. Complementarmente, os recursos poderão ser aplicados noutras acções que sejam identificadas como fundamentais para o desenvolvimento da qualidade, desde que estejam alinhadas com a presente Política. O processo de alocação de recursos será estabelecido num regulamento próprio que explicitará os processos e procedimentos a seguir.

5. FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

O sucesso da implementação da Política da Qualidade depende dos seguintes elementos fundamentais:

- **Capacidade de Investimento** – Captação de financiamento que suporte e sustente a implementação dos projectos da Política e seus demais instrumentos;
- **Adequação do Quadro Legal** – De forma a promover a consolidação do Sistema Nacional da Qualidade;
- **Capacidade de Implementação** – Alinhamento entre toda a estrutura de governação e garantia de capacidade de implementação no terreno;
- **Capacitação dos Recursos Humanos** – Em matérias ligadas às diferentes dimensões da qualidade; e
- **Comunicação e Sensibilização** – Para a importância da Política e seus instrumentos.

5.1. Capacidade de Investimento

A adopção da Política da Qualidade responde às necessidades prementes do desenvolvimento económico do País, assentes nas prioridades de “Mais e Melhor Emprego”, “Mais Produtividade” e “Mais Competitividade”, devendo ser seguida de acções que permitam a sua operacionalização. As questões relacionadas com o financiamento assumem particular importância no processo de operacionalização da mesma.

Sabe-se, no entanto, que, sendo incipiente a Infra-estrutura da Qualidade no País, os investimentos necessários para desenvolver o SINAQ são avultados e integram, quer a criação de infra-estruturas adequadas, tais como edifícios, laboratórios e equipamentos, quer a criação e desenvolvimento da capacidade humana necessária para operacionalizar e desenvolver o sistema de modo harmonioso. Estes investimentos, devido à sua natureza social, são habitualmente financiados pelos Governos. No entanto, quer o sector privado que é um dos principais actores e beneficiários do sistema, quer a comunidade internacional devem ter um papel determinante no seu financiamento.

As empresas são convidadas a promover e realizar investimentos que permitam melhorar os seus Sistemas de Gestão da Qualidade, incluindo, tanto os aspectos de equipamento, como os da formação de pessoal, e assumir uma participação activa nas actividades do SINAQ em particular aquelas que pela sua natureza sejam auto-sustentáveis.

O Governo poderá criar incentivos financeiros que promovam e facilitem a introdução de sistemas da Qualidade nas empresas. Estes poderão incluir, entre outros:

- A redução de impostos na aquisição de equipamentos para efeitos de acções de melhoria da qualidade; e
- O apoio à procura de mecanismos de financiamento da assistência técnica para a implementação dos sistemas.

O Governo irá promover a criação de um fundo para a promoção e desenvolvimento da Qualidade em parceria com o sector privado. Este fundo será utilizado para financiar acções como as inseridas no movimento nacional para a qualidade e pode ser articulado com outros fundos existentes.

Pretende-se que, no futuro, o SINAQ evolua para uma situação de auto-sustentabilidade, de modo a que a contribuição financeira do Estado seja a menor possível, centrando-se mais no financiamento da participação nas actividades regionais e internacionais. No entanto, o desenvolvimento e a sustentabilidade do SINAQ não dependem apenas dos investimentos iniciais necessários à criação da infra-estrutura. Assim, a sustentabilidade das entidades criadas no âmbito do sistema deve ser assegurada no geral pelo Governo Central e Órgãos de Governação Provincial e Distrital, pelo sector privado, pela geração de fundos através dos serviços prestados (inspecção, ensaios, auditorias, certificação, acreditação, informação, documentação, formação, assistência técnica e outros), assim como por contribuições de sectores beneficiários do sistema (exportações, importações e outros).

5.2. Adequação do Quadro Legal

O quadro legal adequado deve acomodar os documentos legais relacionados com o SINAQ e a infra-estrutura para a acreditação internacionalmente reconhecida.

Deve ser igualmente desenvolvida a legislação para a área de Metrologia, da qual dependem a indústria e a sociedade. Neste âmbito, a curto-prazo deve ser reforçada a base legal para apoio à Metrologia Industrial e Legal.

Devem ser analisadas as normas e os regulamentos técnicos relacionados com a saúde, alimentos, segurança e ambiente actualmente existentes e as medidas sanitárias e fitossanitárias, revendo e desenvolvendo, se necessário, novas normas, regulamentos técnicos e medidas sanitárias e fitossanitárias, em consonância com os princípios internacionais sobre este assunto. As implicações da adopção de normas, regulamentos técnicos e medidas sanitárias e fitossanitárias em Países com trocas comerciais com Moçambique devem ser sistematicamente analisadas.

As políticas a desenvolver para as várias áreas e a legislação específica dos diferentes órgãos do aparelho do Estado devem conter elementos que assegurem a aplicação de princípios e práticas da qualidade, articuladas com a presente Política da Qualidade.

5.3. Capacidade de Implementação

A consolidação do Sistema Nacional da Qualidade é um processo que compreende acções transversais de elevada complexidade e que envolvem a transformação da máquina do Estado. Esta complexidade é ampliada pela necessidade de envolvimento de todas as partes interessadas que muitas vezes apresentam interesses sobrepostos e conflitantes. Estes factores são motivos que contribuem largamente para a discrepância que muitas vezes existe entre a concepção e a capacidade de implementação dos projectos.

Desta forma, torna-se crucial assegurar um modelo de implementação faseada e um modelo de acompanhamento em que existe uma liderança clara, onde participam representantes de todos os actores implementadores, garantindo a necessária integração, articulação e contribuindo para a criação de sinergias.

5.4. Capacitação dos Recursos Humanos

A implementação da Política da Qualidade, através da sua estratégia, exige competências e conhecimentos especializados nas diferentes dimensões da qualidade, por isso a capacitação de pessoas é um dos factores críticos de

sucesso. Serão estas pessoas que, no sector público, sector privado, organizações da sociedade civil e academia, irão tornar-se importantes agentes da mudança. Nesta senda, é imperativo o reforço da oferta de formação e de capacitação de técnicos nas diferentes dimensões da qualidade, de forma a possibilitar o desenvolvimento de conteúdos e de soluções ajustadas à realidade e desafios do País.

5.5. Comunicação e Sensibilização

O sucesso na implementação da Política da Qualidade está directamente ligado à capacidade de comunicação e sensibilização das instituições públicas, das empresas, dos funcionários e da população. A divulgação dos benefícios da adopção do Sistema Nacional da Qualidade é essencial para mobilizar todos os actores-chave neste processo de mudança que se pretende desenvolver.

II. ESTRATÉGIA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

6. HORIZONTE TEMPORAL E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

6.1. Contextualização da Estratégia

A Estratégia para a Implementação da Política da Qualidade surge na sequência do processo de revisão da actual Política da Qualidade e respectiva Estratégia de Implementação, tem um horizonte temporal de 10 (dez) anos e visa fornecer uma orientação estratégica de curto-médio e longo prazos para potenciar o desenvolvimento do Sistema Nacional da Qualidade e, em última instância, contribuir para o desenvolvimento económico e social do País. Neste sentido, todos os sectores público e privado deverão inscrever nos seus programas as acções relacionadas com a melhoria da qualidade dos seus produtos e/ou serviços articuladas no âmbito do Sistema Nacional da Qualidade, com 03 (três) propósitos fundamentais:

- Identificar os objectivos estratégicos e prioridades de actuação, no âmbito do desenvolvimento da qualidade para os próximos 10 (dez) anos;
- Clarificar as acções a empreender para a prossecução dos respectivos objectivos estratégicos, bem como os seus responsáveis; e
- Incentivar a partilha de informação e a actuação concertada dos vários órgãos que contribuem para o desenvolvimento da qualidade no País.

A Estratégia para a Implementação da Política da Qualidade tem em atenção as orientações emanadas pela Política da Qualidade, procurando incorporar um conjunto de orientações internacionais existentes ao nível da qualidade, bem como orientações dos principais documentos de política e estratégia do País, tais como o Programa Quinquenal do Governo, a Estratégia para a Melhoria do Ambiente de Negócios, a Política e Estratégia Industrial, a Política e Estratégia Comercial, entre outros.

No âmbito da presente Estratégia foram considerados os sectores de actividade prioritários que servem de motores para a economia e com impacto no desenvolvimento económico do País, mais especificamente que possuem um

elevado potencial para a geração de emprego, em especial para a população jovem, aumento da produção, da competitividade e da produtividade, nomeadamente: Agricultura e Pescas, Indústria e Comércio, Energia, Recursos Minerais, Obras Públicas e Recursos Hídricos.

6.2. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS COM OS EIXOS DA POLÍTICA DA QUALIDADE

A missão, visão, valores e princípios orientadores da Política da Qualidade são as bases para o desenvolvimento da respectiva Estratégia, sobre os quais assentam os respectivos eixos e áreas de actuação, materializados por acções estratégicas.

A Estratégia de Implementação da Política da Qualidade (2023-2032) é composta por 12 (onze) Objectivos Estratégicos, alinhados com os 04 (quatro) eixos de intervenção a Política da Qualidade.

O primeiro eixo de intervenção desagrega-se em áreas de actuação que, conjuntamente, contribuem para o desenvolvimento e consolidação da Infra-estrutura da Qualidade no País, constituindo a base para o desenvolvimento de um Sistema Nacional da Qualidade.

Os eixos relacionados com o Quadro Legal e Regulamentar, Recursos Humanos e Cultura da Qualidade são eixos transversais, na medida em que complementam as áreas técnicas com questões fundamentais para o desenvolvimento da qualidade.

O eixo do Quadro Legal e Regulamentar está focado em garantir que o desenvolvimento da qualidade é suportado por instrumentos legais e regulamentares que estejam adequados.

O eixo dos Recursos Humanos pretende responder à necessidade de ter recursos humanos qualificados e capacitados para as matérias da qualidade, fundamental para suportar o desenvolvimento de um Sistema Nacional da Qualidade.

Por fim, o eixo da Cultura da Qualidade apresenta as questões relacionadas com a necessidade de, gradualmente, criar-se a consciência junto dos cidadãos, sector empresarial e sector público para as questões relacionadas com a qualidade.

A cada eixo de intervenção e área de actuação está associado um ou vários objectivos estratégicos que traduzem o que se pretende alcançar em cada um dos vectores:

6.2.1. Objectivos Estratégicos para Infra-estrutura da Qualidade

A criação da Infra-estrutura da Qualidade é um dos passos mais significativos e positivos que um País pode adoptar para o desenvolvimento de uma economia baseada na prosperidade, saúde e bem-estar.

A existência da Infra-estrutura da Qualidade faz parte de um sistema que contribui para os objectivos das políticas governamentais em áreas como desenvolvimento industrial, competitividade comercial nos mercados globais, uso eficiente de recursos naturais e humanos, segurança alimentar, saúde, meio ambiente e mudanças climáticas.

O desenvolvimento deste eixo de intervenção é materializado através de 04 (quatro) áreas de actuação: **Normalização, Metrologia, Avaliação da Conformidade e Acreditação.**

6.2.1.1. Objectivo Estratégico para a Normalização

OE 1 – Desenvolver o acervo de Normas técnicas Moçambicanas adequado às necessidades do sector público e privado e harmonizado regional e internacionalmente.

Quando se adquire um produto ou serviço, existe um conjunto de expectativas de que este irá corresponder ao seu propósito: será seguro, fácil de utilizar, não prejudicará a saúde ou o meio ambiente, será confiável e eficiente, entre outros, permitindo colher os benefícios esperados para um determinado custo.

As normas técnicas são documentos aprovados por consenso e que possuem as características de um determinado produto ou serviço, tais como dimensões, tolerâncias, pesos, processos, sistemas, melhores práticas ou outras especificações, assegurando que estão em conformidade com os seus requisitos e geram confiança nos seus compradores e utilizadores.

A existência de normas internacionais permite aos Países um acesso fácil e eficiente às boas práticas e recomendações estabelecidas, procurando adaptar estas práticas à sua realidade. Estas são reconhecidas pela Organização Mundial do Comércio como a base para o comércio internacional.

Em Moçambique, as actividades no âmbito da Normalização são coordenadas pelo Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-IP, entidade de âmbito nacional que tem como objectivo elaborar normas técnicas e outros documentos de carácter normativo e participar no processo de elaboração de normas técnicas regionais e internacionais.

As actividades são desenvolvidas no âmbito das Comissões Técnicas de Normalização, de acordo com as directivas e metodologia definidas para o efeito. As Normas técnicas Moçambicanas são homologadas pelo INNOQ, IP que as edita e dissemina.

Para concretizar o Objectivo Estratégico **OE 1**, a presente Estratégia visa, de forma alinhada com a Política da Qualidade, a concretização das seguintes acções:

- Reforçar a Participação de Moçambique em Organizações Regionais e Internacionais, no âmbito da Normalização;
- Promover a participação dos vários actores nas Comissões Técnicas de Normalização;
- Rever continuamente as Normas Técnicas; e
- Desenvolver os Mecanismos de Auscultação e de Retroalimentação do Mercado.

6.2.1.2. Objectivo Estratégico para a Metrologia

OE 2 – Garantir o rigor e a exactidão das medições realizadas, potenciando a credibilidade no mercado.

A Metrologia refere-se à ciência das medições e suas aplicações, sendo um dos pilares no desenvolvimento da Infra-estrutura da Qualidade. A existência de equipamentos que permitem validar a exactidão das medidas utilizadas é fundamental para assegurar a protecção do consumidor nas transações comerciais, na saúde, segurança e no ambiente. De facto, a Metrologia garante a qualidade do produto final, dando maior confiança ao cliente e agindo como diferenciador em termos tecnológicos e comerciais para as empresas. Permite também reduzir o consumo e o desperdício da matéria-prima, aumentando a

produtividade, bem como reduzir a possibilidade de rejeição do produto no mercado.

A Metrologia divide-se em 03 (três) áreas, nomeadamente:

Metrologia Legal – área da Metrologia relacionada com a protecção do consumidor face a medições incorrectas nas transacções comerciais, saúde, segurança e ambiente;

Metrologia Industrial – área que assegura o funcionamento adequado dos instrumentos de medição utilizados na indústria, bem como nos processos de produção e ensaio, através da calibração e garantia da rastreabilidade; e

Metrologia Científica – área que trata dos padrões de medição internacionais e nacionais, dos instrumentos laboratoriais e das pesquisas e metodologias científicas relacionados com um elevado nível de qualidade metrológica.

A criação do Laboratório Nacional de Metrologia é um dos marcos do desenvolvimento deste eixo em Moçambique. Paralelamente, de forma a desenvolver os serviços de Metrologia Legal, foi também criada uma rede nacional de metrologia legal através da delegação de competências a Conselhos Autárquicos e Direcções Provinciais da Indústria e Comércio, para a verificação de instrumentos de medição.

Não obstante os progressos obtidos, torna-se fundamental consolidar as áreas de Metrologia Legal e Industrial, bem como apostar no desenvolvimento das bases para a Metrologia Científica.

Para alcançar o Objectivo Estratégico **OE 2**, prevê-se a concretização das seguintes acções:

- Expandir os serviços de Metrologia Legal;
- Expandir os serviços de Metrologia Industrial;
- Desenvolver os serviços de Metrologia Científica;
- Reforçar a participação de Moçambique em organizações regionais e internacionais no âmbito da Metrologia; e
- Consolidar e expandir o Laboratório Nacional de Metrologia.

6.2.1.3. Objectivos Estratégicos para a Avaliação da Conformidade

OE 3 – Promover o desenvolvimento de mecanismos de certificação, estimulando a inovação e a competitividade nacional;

OE 4 – Reforçar os mecanismos de ensaios, inspecção, fiscalização, fortalecendo a confiança do consumidor no mercado.

Avaliação da Conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a proporcionar um adequado grau de confiança de que um produto, processo, serviço ou pessoa, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos com o melhor custo/benefício possível para a sociedade.

O uso de normas, nomeadamente as normas internacionais, permite harmonizar as actividades de Avaliação da Conformidade no mundo, diminuindo as barreiras ao comércio realizado à escala global.

Actualmente, diversos Países utilizam barreiras técnicas em substituição das barreiras tarifárias, como forma de protecção ao mercado interno. Nesta senda, a Avaliação da Conformidade pode ser entendida como uma potente ferramenta estratégica que auxilia os Países nas relações comerciais no mercado global.

Cada País adopta o sistema de Avaliação da Conformidade que melhor responde aos seus objectivos e orientações estratégicas. No entanto, é fundamental que este seja harmonizado, de forma a permitir que sejam estabelecidos Acordos de Reconhecimento Mútuo.

A actividade de Avaliação da Conformidade é especialmente importante para o sector produtivo, para as autoridades que regulam e regulamentam e para os consumidores.

A Avaliação da Conformidade ajuda as empresas a melhorar continuamente a qualidade dos seus processos, produtos e serviços que prestam. Quando é compulsória, a Avaliação da Conformidade fortalece o papel das entidades reguladoras e regulamentadoras, na medida em que reforça a protecção à saúde e segurança do consumidor e ao meio ambiente, ao instrumentalizar as actividades reguladoras e fiscalizadoras estabelecidas pelos órgãos reguladores.

A Avaliação da Conformidade é materializada através de 03 (três) mecanismos fundamentais:

Certificação

A Certificação ocorre quando um organismo de terceira parte atesta, por escrito, que determinado produto, serviço, processo, pessoal, organização ou sistema de gestão está em conformidade com os requisitos estabelecidos nas normas técnicas, tendo por base a realização de auditorias, recolha e ensaio de amostras, entre outras técnicas.

A certificação de produtos, sistemas e pessoas é, de princípio, uma actividade de natureza voluntária, que deve ser acreditada nos termos das normas internacionais aplicáveis. No entanto, em determinados sectores, sempre que se justifique, pode ser obrigatória por legislação específica. Este processo traz uma série de benefícios às entidades, tais como a melhoria dos seus processos produtivos e de gestão, melhoria da sua imagem junto dos clientes, fornecedores e outras partes interessadas, e o aumento da competitividade das empresas, quer no mercado nacional quer global.

As certificações mais recorrentes são aquelas que dizem respeito à qualidade dos sistemas de gestão e sistemas de gestão ambiental, tendo por base as normas ISO 9001 e ISO 14001, respectivamente, existindo várias empresas privadas e organismos públicos certificados. Não obstante, existem também certificações relacionadas com produtos ou serviços, sobretudo em sectores críticos para a segurança e saúde da população.

O processo de certificação pode ser obtido por qualquer entidade que se proponha, desde que cumpra os requisitos estabelecidos. As entidades certificadoras devem ser acreditadas pelo organismo nacional responsável pela acreditação.

Inspeção

Os organismos de inspeção desempenham um papel de extrema importância na promoção da melhoria da qualidade, tanto a nível nacional, como internacional, uma vez que são responsáveis por examinar um conjunto de produtos, materiais, instalações, incluindo equipamentos, processos, procedimentos e serviços, quer no sector público, quer no sector privado, reportando se os mesmos estão alinhados com os requisitos estabelecidos.

A existência de organismos desta natureza que actuam de forma efectiva permite assegurar que os actores do sector privado e cidadãos cumprem com os requisitos definidos na lei ou outros instrumentos normativos. No entanto, o cumprimento dos requisitos estabelecidos na lei é mandatório.

Ainda no âmbito da inspecção, sendo o INNOQ, IP a entidade responsável pela implementação da Política da Qualidade, deve desenvolver programas de Avaliação da Conformidade e coordenar a sua implementação, tendo em vista a garantia de circulação e consumo, no País, de produtos de qualidade.

A entidade deve igualmente proporcionar serviços de inspecção técnica de produtos, serviços, equipamentos, maquinaria e instalações.

Ensaio

O ensaio consiste na determinação de uma ou mais características de uma amostra do produto, processo ou serviço, de acordo com um procedimento específico. É a modalidade de Avaliação da Conformidade frequentemente utilizada porque está associada a outros mecanismos de Avaliação da Conformidade, em particular a inspecção e a certificação.

Os laboratórios de ensaios podem ser operados por uma variedade de organizações, incluindo agências governamentais, instituições de pesquisa e académicas, organizações comerciais e entidades de normalização. Podem ser divididos em 02 (duas) principais categorias: laboratórios que produzem dados que serão utilizados por terceiros e laboratórios para uso interno das organizações.

A área de actuação da Avaliação da Conformidade é composta por 02 (dois) objectivos estratégicos: 01 (um) objectivo relacionado com a componente de certificação e 01 (um) objectivo estratégico focado na inspecção.

Associadas ao Objectivo Estratégico relacionado com a componente de certificação (**OE 3** acima mencionado) estão previstas as seguintes acções:

- Consolidar o Sistema de Certificação;
- Fomentar a Coordenação e Comunicação entre Entidades Certificadoras.

O Objectivo Estratégico vocacionado para as questões de inspecção e fiscalização (**OE 4** acima mencionado) prevê a implementação das seguintes acções:

- Expandir e consolidar a Rede de Laboratórios Acreditados;

- Reforçar a Capacidade de Resposta dos Organismos Inspectivos e Fiscalizadores.

6.2.1.4. Objectivo Estratégico para a Acreditação

OE 5 – Desenvolver os mecanismos de acreditação, estimulando a confiança e a credibilidade nas instituições do País.

A acreditação é o processo através do qual o organismo designado para o efeito fornece o reconhecimento formal de que determinada organização é competente para a execução de determinadas actividades de Avaliação da Conformidade, tais como ensaios, calibrações, certificação e inspecções.

Os organismos de acreditação precisam mostrar que são independentes e imparciais e por esta razão são muitas vezes constituídos como entidades nacionais ou regionais que, na prática, precisam mostrar a existência de acordos de reconhecimento mútuo por meio da sua adesão como membro de organismos internacionais relevantes que se dedicam às revisões pelos pares entre si.

O processo de acreditação apresenta um conjunto de vantagens para várias partes, nomeadamente:

- Para os **organismos de avaliação da conformidade** acreditados, uma vez que:
 - Fornece um processo de avaliação único e transparente, reforçando a coerência das actividades e nível de serviço prestado pelas organizações;
 - Reforça a confiança dos cidadãos, empresas e organismos públicos nos serviços prestados; e
 - Potencia uma concorrência justa, aumentando a competência e a inovação.
- Para as **organizações certificadas**, na medida em que:
 - Diminui o risco de não aceitação do produto no mercado;
 - Permite às organizações competirem à escala global, uma vez que os seus produtos e serviços respondem aos requisitos estabelecidos;
 - Fortalece a imagem da organização e o seu compromisso; e
 - Estabelece referenciais aos quais a organização deve aspirar, adoptando um processo de melhoria contínua.
- Para os **consumidores finais**, visto que:

- Inspira confiança no fornecedor, dado que garante que o produto ou serviço foi avaliado por um organismo independente e competente; e
- Aumenta a liberdade de escolha, estimulando uma concorrência saudável que se traduz positivamente nos níveis de serviço oferecidos.

As actividades de acreditação são da responsabilidade de um Organismo Nacional de Acreditação que deve operar de acordo com as orientações do Fórum Internacional de Acreditação (IAF) e da Cooperação Internacional de Acreditação de Laboratórios (ILAC), sendo fundamental estabelecer mecanismos de cooperação robustos. Estas regem-se ainda pelas normas internacionais.

Actualmente não existe um organismo nacional de acreditação. De facto, esta é a componente das infra-estruturas da qualidade com menor grau de desenvolvimento, constituindo uma das áreas prioritárias de desenvolvimento no âmbito da Política da Qualidade e respectiva estratégia de implementação. Esta necessidade de desenvolvimento encontra-se plasmada nos termos do seu objectivo estratégico.

Para a concretização do Objectivo Estratégico **OE 5** estão previstas 02 (duas) acções, nomeadamente:

- Criar um Organismo Nacional de Acreditação;
- Fazer Parcerias com Órgãos de Acreditação Regionais e Internacionais.

6.2.2. Objectivo Estratégico para o Quadro Legal e Regulamentar

OE 6 – Adequar o quadro legal e regulamentar existente aos desafios do País em matéria da qualidade.

Um dos benefícios directos do estabelecimento e implementação de uma política e estratégia para a qualidade remete para o aumento da capacidade do País de participar no mercado global, aproveitando oportunidades de negócio também à escala global.

Para que este benefício se materialize na sua plenitude, importa assegurar a existência de um quadro legal e regulamentar que seja adequado às necessidades do País e que esteja alinhado com as orientações estabelecidas a nível

internacional, designadamente pela Organização Mundial do Comércio, diminuindo o risco desta componente se tornar barreira técnica ao comércio.

Moçambique tem feito progressos no desenvolvimento deste eixo, tendo aprovado a seguinte legislação:

- Diploma Ministerial n.º 180/2004, de 15 de Setembro, que aprova o Regulamento sobre a Qualidade da Água para o Consumo Humano;
- Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor;
- Decreto n.º 8/2022, de 14 de Março, que aprova o Regulamento de Normalização e Avaliação da Conformidade;
- Decreto-Lei n.º 2/2010, de 31 de Dezembro, que rege a actividade da Metrologia no País;
- Decreto n.º 17/2011, de 26 de Maio, que aprova o regulamento do Decreto – Lei n.º 2/2010;
- Diploma Ministerial n.º 141/2013, de 23 de Setembro, que aprova o Regulamento dos produtos pré-medidos;
- Decreto n.º 54/2013, de 7 de Outubro, que aprova o Regulamento sobre o Controlo da Produção, Comercialização e Consumo de Bebidas Alcoólicas;
- Diploma Ministerial n.º 191/2013, de 21 de Novembro, que aprova o Regulamento do controlo metrológico das medidas materializadas em massa (pesos);
- Diploma Ministerial n.º 164/2014, de 3 de Outubro, que aprova o Regulamento técnico metrológico que estabelece as regras a observar na fabricação, aprovação do modelo, verificação metrológica, instalação e utilização dos instrumentos de pesagem de funcionamento não automático;
- Decreto n.º 36/2014, de 1 de Agosto, que cria o Conselho Nacional da Qualidade;
- Decreto n.º 16/2015, de 5 de Agosto, que aprova o Regulamento sobre Gestão e Controlo de Saco Plástico;
- Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho, que aprova o Regulamento de Protecção do Consumidor.

Contudo, existem ainda necessidades que devem ser colmatadas no sentido de assegurar que este quadro legal e regulamentar esteja adequado aos desafios do País, tanto em termos internos, como na relação com os demais Países.

Para a concretização do Objectivo Estratégico **OE 6**, são propostas as seguintes acções:

- Implementar a Lei do Sistema Nacional da Qualidade e o respectivo Regulamento;
- Reforçar o Quadro Legal e Regulamentar de Suporte à Metrologia;
- Reforçar o Quadro Legal e Regulamentar de Suporte à Acreditação;
- Rever e criar os Regulamentos Técnicos Sectoriais;
- Implementar a Lei de Defesa do Consumidor e respectivo Regulamento; e
- Reformar a Legislativa SPS em alinhamento com os Requisitos Internacionais.

6.2.3. Objectivos Estratégicos para os Recursos Humanos

OE 7 – Fomentar a participação da academia no Sistema Nacional da Qualidade, promovendo as iniciativas de pesquisa e desenvolvimento neste âmbito;

OE 8 – Desenvolver uma força de trabalho qualificada, nos vários níveis, em matérias da qualidade e

OE 9 - Promover a consolidação de conceitos da qualidade no Sistema Nacional de Ensino.

A existência de recursos humanos qualificados é uma das principais alavancas para o desenvolvimento da qualidade, potenciando o nível de competitividade de um País.

De facto, o desenvolvimento dos recursos humanos é um factor-chave para o crescimento das sociedades, actuando como um motor de desenvolvimento económico e social dos Países.

O diferencial competitivo de uma nação, numa era em que se pretende construir e consolidar uma sociedade do conhecimento, não está apenas alicerçado na

existência de mão-de-obra e de recursos naturais abundantes e acessíveis, mas sim no conhecimento existente e disseminado por toda a sua população.

No âmbito do estabelecimento do Sistema Nacional da Qualidade, o desenvolvimento dos recursos humanos deve ser considerado em 03 (três) vertentes fundamentais:

- Na inovação, através de mecanismos de pesquisa e desenvolvimento robustos e que actuem na área da qualidade;
- No desenvolvimento de competências críticas para assegurar que a força de trabalho esteja sensibilizada para a importância da qualidade e que consegue responder perante esta temática num contexto profissional; e
- Na disseminação de informação e na gradual mudança de mentalidade, veiculada através da educação.

Estas 03 (três) vertentes estão alinhadas com os objectivos estratégicos definidos, cujo detalhe das acções subjacentes se encontra apresentado de seguida.

Para a concretização do Objectivo Estratégico **OE 7**, estão previstas as seguintes acções:

- Criar o Programa "A Academia Contribui para a Qualidade";
- Promover a criação de Bolsas de Investigação na Área da Qualidade;
- Desenvolver uma Bolsa de Especialistas da Qualidade em todos os Sectores; e
- Estabelecer Parcerias com Instituições Regionais e Internacionais para Formação, Pesquisa e Desenvolvimento em Matéria da Qualidade.

Para assegurar o desenvolvimento de uma força de trabalho qualificada em matérias da qualidade do Objectivo Estratégico **OE 8**, estão definidas as seguintes acções:

- Criar programas de capacitação do sector privado em matérias da qualidade;
- Desenvolver programas de capacitação das entidades do sector público, nos vários níveis, em matérias da qualidade;
- Desenvolver e fortalecer as competências dos principais actores envolvidos no Sistema Nacional da Qualidade;

- Criar e operacionalizar cursos de formação específica sobre certificação de Sistemas de Gestão; e
- Criar programas de capacitação dos média para fomentar a disseminação de temáticas da qualidade.

As acções que concorrem para o alcance do Objectivo Estratégico **OE 9** são as seguintes:

- Criar o Programa “A Qualidade nas Instituições de Ensino e Formação”; e
- Assegurar a adaptação curricular e demais condições para uma formação de qualidade no Sistema Nacional de Ensino.

6.2.4. Objectivos Estratégicos para a Cultura da Qualidade

OE 10 – Assegurar a existência e eficiência dos mecanismos de auscultação e defesa dos consumidores;

OE 11 – Desenvolver mecanismos que promovam a sustentabilidade da política, estratégia e demais instrumentos operacionais no âmbito da qualidade; e

OE 12 – Sensibilizar, informar e educar a população e as partes interessadas para a importância das questões da qualidade para o desenvolvimento socio-económico do País.

A adopção dos princípios da qualidade, suportada numa liderança forte e orientada, impulsiona uma nova atitude cultural que implica repensar as organizações nas suas diferentes dimensões, racionalizando processos e métodos de produção em prol da melhoria da qualidade de produtos e serviços, incrementando a eficiência e promovendo um melhor relacionamento entre as partes interessadas.

Quando se pensa no desenvolvimento de um sistema da qualidade a nível nacional, torna-se fundamental pensar no estabelecimento de uma cultura da qualidade que promova uma mudança sustentável e significativa nos comportamentos e hábitos da população.

O conceito de cultura da qualidade, aplicado à realidade de um País, pode ser entendido como um estado em que a nação promove um ambiente aberto, participativo, onde as ideias e as boas práticas são partilhadas, onde a educação e

a investigação são valorizadas, e onde existe uma preocupação generalizada na melhoria contínua da vida das populações.

São características de uma cultura da qualidade:

- Liderança focada na qualidade a todos os níveis;
- Abertura e transparência;
- Foco no trabalho de equipa, na partilha e cooperação;
- Responsabilização nos vários níveis;
- Mecanismos de retroalimentação para melhoria;
- Envolvimento da comunidade; e
- Alinhamento dos valores nacionais e pessoais.

Os benefícios de uma cultura da qualidade são diversos, passando, entre outros, pela garantia da satisfação do consumidor, pelo estabelecimento de uma atitude positiva para com os fornecedores de produtos e prestadores de serviço, pela melhoria contínua nos produtos e serviços, pelo estabelecimento de mecanismos de aprendizagem individual e colectiva, entre outros.

A Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação deve ser acompanhada por um amplo Movimento Nacional para a Qualidade, encorajado e apoiado pelo Governo e que potencie a melhoria da competitividade nacional no mercado global.

O desenvolvimento da cultura da qualidade, no âmbito da presente estratégia, é promovido em 03 (três) vertentes, reflectidas através dos seus objectivos estratégicos, seguidamente apresentados e detalhados.

Para a concretização do Objectivo Estratégico **OE 10** vocacionado para a auscultação e defesa dos consumidores estão previstas as seguintes acções:

- Expandir e consolidar a rede de associações de defesa do consumidor;
- Criar estruturas dedicadas ao consumidor no sector público; e
- Fiscalizar o cumprimento do regime do Livro de Reclamações.

A concretização do Objectivo Estratégico **OE 11** virado para a sustentabilidade da política, estratégia e demais instrumentos operacionais no âmbito da qualidade tem subjacente as seguintes acções:

- Operacionalizar o CONQUA – Conselho Nacional da Qualidade;

- Implementar um observatório da qualidade;
- Criar modelo sustentável de financiamento; e
- Mobilizar parceiros de cooperação para financiamento de projectos.

A concretização do Objectivo Estratégico **OE 12** com vista a sensibilizar, informar e educar a população e as partes interessadas para a importância das questões da qualidade tem subjacente as seguintes acções:

- Desenvolver estratégia de informação, educação e comunicação para a qualidade;
- Implementar prémios da qualidade;
- Criar semana da qualidade a nível nacional; e
- Promover bibliotecas nacional e provinciais da qualidade.

7. MODELO DE GOVERNAÇÃO E MONITORIA

A concretização da Estratégia de Implementação da Política da Qualidade implica a existência de uma liderança forte e transversal que seja capaz de garantir o alinhamento de políticas e acções em torno de uma visão comum.

A Estratégia de Implementação da Política da Qualidade apresenta um conjunto de acções cuja complexidade e transversalidade para implementar, exigem um modelo de governação que assegure uma visão estratégica partilhada, coordenação transversal sistematizada, maior harmonização dos projectos e uma forte capacidade de operacionalização.

Assim, o estabelecimento de um modelo de governação e monitoria é fundamental para a prossecução dos objectivos estratégicos, sendo o garante não só da execução da Estratégia, mas também da sua transversalidade.

A monitoria da execução e dos impactos alcançados é uma necessidade cada vez mais sentida. Num contexto de recursos limitados de investimento é necessário “medir para desenvolver”, isto é, medir para gerir melhor, quer numa lógica de retorno sobre o investimento, em termos de economia, eficiência, eficácia e utilidade; quer numa lógica de transparência e de reporte sobre os resultados obtidos.

7.1. Modelo de Governação

O modelo de governação visa promover o envolvimento de todos os actores na implementação da Estratégia da Política da Qualidade, aglutinando vontades e promovendo uma dinâmica positiva em torno da estratégia que permita mobilizar os recursos humanos e financeiros essenciais à sua concretização.

MODELO DE GOVERNAÇÃO



A coordenação política será responsabilidade directa do Ministro titular da pasta da Indústria e Comércio, ficando a coordenação operacional sob a alçada do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-IP, órgão devidamente institucionalizado e capacitado para o exercício de todas as actividades ligadas à área da qualidade.

O CONQUA é a entidade responsável pelo acompanhamento estratégico do processo de implementação, movendo forças positivas no sentido da prossecução dos projectos, acções do plano e da angariação de financiamento.

O CONQUA será apoiado pela existência de um conjunto de grupos de acompanhamento focados em cada um dos eixos de intervenção da política, cujos membros, a definir consoante temática do eixo, pertencem ao Conselho ou são por estes designados. Estes grupos que estabelecem a ligação operacional do CONQUA com o Ministério da Indústria e Comércio, visam garantir o acompanhamento específico dos projectos e a dinamização das entidades sectoriais.

Paralelamente, deverá ser promovida a ligação com órgãos consultivos de forma a aferir a sensibilidade da sociedade moçambicana e das entidades internacionais sobre o desenvolvimento da qualidade no País, tais como sector privado, academia, sociedade civil, parceiros de cooperação, fazedores de opinião, entre outros.

7.2. Modelo de Monitoria

A monitorização sistemática dos indicadores e o acompanhamento da execução das acções é chave para aferir, não só o grau de execução da Estratégia, mas também a evolução dos indicadores globais e o respectivo grau de cumprimento das metas e o grau de envolvimento da comunidade:

Grau de execução das acções programadas: A Estratégia de Implementação da Política da Qualidade é alavancada por um conjunto de financiadores e partes interessadas com os quais se responsabilizará por levar a cabo um conjunto de acções definidas. É importante acompanhar continuamente a execução das acções;

Evolução dos indicadores de impacto: A evolução de Moçambique no que concerne a indicadores de impacto é uma forma de promoção do País junto da comunidade internacional, potenciadora da atracção de investimentos e da elevação da imagem do País. Assim, importa medir os impactos do projecto no que concerne a estes indicadores; e

Nível de envolvimento da sociedade moçambicana: O grande destinatário da Estratégia de Implementação da Política da Qualidade é o cidadão, sendo essencial promover a sua auscultação e participação em todo este processo, bem como medir e acompanhar os seus níveis de satisfação.

O processo de monitoria deve servir, não só para aferir o grau de cumprimento dos objectivos estabelecidos, mas também para avaliar o funcionamento de toda a estrutura num processo de melhoria e aprendizagem contínua.

O ciclo de monitorização da Estratégia de Implementação da Política da Qualidade compreende três grandes momentos:

Planeamento Anual: É desenvolvido no final do ano anterior, tendo como base a Estratégia de Implementação da Política da Qualidade e o grau de execução e impacto até à data, e compreende interacções entre a coordenação política e

operacional do Ministério da Indústria e Comércio, o Conselho Nacional da Qualidade e os seus grupos de acompanhamento. Tem como objectivo final o Plano Anual de Actividades;

Acompanhamento e Monitoria: É desenvolvido durante o ano com periodicidade semestral, tendo como base os relatórios de acompanhamento e monitoria; e

Análise da Execução e do Impacto: é realizado no final do ano compreendendo interacções entre a coordenação política e operacional do Ministério da Indústria e Comércio, do INNOQ, IP, do CONQUA e dos grupos de acompanhamento. Tem como objectivo final o Relatório anual de Execução e Impacto.

Em paralelo com o ciclo de monitoria serão desenvolvidas semestralmente reuniões com os órgãos consultivos que visam aferir a sensibilidade da sociedade moçambicana e das entidades internacionais sobre a Estratégia de Implementação da Política da Qualidade, contribuindo para a dinamização e socialização da implementação.

A actividade de monitoria será suportada pelo CONQUA, através do Sistema Integrado de Monitoria da Estratégia que permitirá acompanhar o desenvolvimento das acções previstas e o seu impacto nos indicadores nacionais e internacionais.

Glossário

Para os efeitos desta Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação, os termos usados definem-se do seguinte modo:

Acreditação – Procedimento pelo qual um organismo autorizado reconhece formalmente que um organismo ou pessoa é competente para levar a cabo tarefas específicas relacionadas com avaliação de conformidade.

Autoridade – Organismo que exerce prerrogativas legais.

Avaliação da Conformidade – Actividade cujo objectivo é o de determinar directa ou indirectamente se as exigências aplicáveis são satisfeitas.

Calibração – Conjunto de operações que estabelecem, em condições, especificadas, a relação entre os valores de grandezas indicados por um instrumento de medição ou sistema de medição, ou os valores representados por uma medida materializada ou material de referência e os correspondentes valores realizados por padrões.

Certificação – Procedimento pelo qual uma terceira parte dá uma garantia escrita que um produto, um processo ou um serviço está conforme as exigências especificadas.

Comissão Técnica de Normalização (CTN) - Comissão com carácter permanente, responsável pela elaboração, revisão e correcção das NM de uma determinada área de actividade.

Documento Normativo - Documento que define regras, linhas de orientação ou características para actividades ou seus resultados. Neste contexto os documentos normativos incluem as normas, especificações técnicas, códigos de boas práticas e directivas.

Ensaio - Operação técnica que consiste na determinação de uma ou mais características de um dado produto, processo ou serviço, de acordo com um procedimento especificado.

Infra-estrutura - Sistema de instalações, equipamento e serviços necessários para o funcionamento de uma organização.

Gestão da Qualidade - Actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

Infraestrutura da Qualidade - É um sistema que compreende as organizações (públicas e privadas) juntamente com as políticas, a estrutura legal e reguladora relevante e as práticas necessárias para apoiar e melhorar a qualidade, a segurança e a integridade ambiental de bens, serviços e processos.

Inspecção - Avaliação da Conformidade por observação e julgamento acompanhados de forma apropriada por medições, ensaios ou comparações.

Medidas sanitárias e fitossanitárias - Qualquer medida que se aplique a:

Proteger a vida ou a saúde animal ou vegetal no território de um membro da OMC, dos riscos que decorrem da entrada, estabelecimento ou disseminação de pestes, de doenças, de organismos portadores ou causadores de doenças;

Proteger a vida ou a saúde humana ou animal no território de um membro da OMC, dos riscos provenientes da presença nos seus alimentos, bebidas ou rações de aditivos, contaminantes, toxinas ou organismos causadores de doenças;

Proteger a vida ou a saúde humana no território de um membro da OMC, dos riscos provenientes de doenças carregadas por animais, plantas ou produtos no seu território ou da entrada, estabelecimento ou disseminação de pestes; ou

Prevenir ou limitar outros danos no território do membro da OMC, resultantes da entrada, estabelecimento ou disseminação de pestes.

Metrologia - Ciência da medição e sua aplicação.

Metrologia Legal - Parte da metrologia relacionada com as actividades que resultam de exigências regulamentares e que se aplicam às medições, unidades de medição, aos instrumentos de medida e aos métodos de medição e que são realizadas por organismos competentes.

Metrologia Industrial - Actividade que trata das técnicas e garantias de rastreabilidade das medições feitas em processos voluntários de produção, inspecção e controlo da qualidade.

Norma - Documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para a utilização comum e repetida, regras, directrizes

ou características, para actividades ou seus resultados, garantindo um nível de organização óptimo, num dado contexto.

Normalização - Actividade destinada a estabelecer, face a problemas reais ou potenciais, disposições destinadas a uma utilização comum e repetida, visando a obtenção do grau óptimo de organização num dado domínio.

Norma Moçambicana (NM) - Documento estabelecido por consenso e aprovado pelo Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-IP (INNOQ, IP), que fornece, para utilização comum e repetida, regras, directrizes ou características para actividades ou seus resultados, garantindo um nível de organização óptimo, num dado contexto.

Organismo Nacional de Normalização (ONN) - Organismo de Normalização reconhecido a nível nacional, que está habilitado a tornar-se o membro nacional das organizações internacionais e/ou regionais de normalização que lhe correspondem.

Organização Internacional de Normalização - Organização de Normalização aberta ao organismo nacional de qualquer País.

Organismo - Entidade de direito público ou privado que tem uma missão e uma composição determinada.

Organização - Organismo estabelecido com base na participação ou adesão de outras entidades ou de singulares e que é dotado de estatutos e administração próprios.

Padrão - Medida materializada, instrumento de medição, material de referência ou sistema de medição destinado a definir, realizar, conservar ou reproduzir uma unidade, ou um ou mais valores de uma grandeza para servirem de referência.

Política da Qualidade - Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, tal como formalmente expressas pela gestão de topo. Esta definição pode ser extrapolada para um País.

Qualidade - Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.

Regulamento Técnico - Regulamento que estabelece as características de um produto ou processo a ele relacionadas e os métodos de produção, incluindo as

cláusulas administrativas aplicáveis, com as quais a conformidade é obrigatória. Este documento pode também incluir ou tratar exclusivamente de requisitos de terminologia, símbolos, embalagens, marcação e rotulagem e como eles se aplicam a um produto, processo ou método de produção.

Sistema - Conjunto de elementos inter-relacionados e interactuantes.

Sistema de Gestão da Qualidade - Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

Anexos

Anexo I: A Qualidade em Moçambique

Progressos e Desafios

O Governo aprovou através da Resolução nº 51/2003, de 31 de Dezembro, a Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação, que tinha como objectivo assegurar um desenvolvimento económico harmonioso que garantisse a melhoria da qualidade de vida da população e reduzisse os níveis de pobreza absoluta.

Decorridos mais de 15 anos da implementação da Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação, esta careceu de adequação face aos desafios que actualmente se impõem para o desenvolvimento sócio-económico do País.

Não obstante, vários progressos foram feitos, a realçar:

- O reforço do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade - IP (INNOQ, IP) em termos de recursos humanos e infra-estruturas;
- A criação de 19 Comissões Técnicas de Normalização operacionais em diferentes áreas;
- A criação de um acervo de Normas Moçambicanas (NM). Até Dezembro de 2019 o acervo cifrava-se em 1.315 NM;
- A criação de uma rede nacional de metrologia legal através de delegação de competências a 43 Concelhos Municipais e 10 Direcções Provinciais da Indústria e Comércio para a verificação de instrumentos de medição (balanças, pesos e bombas de combustível);
- A criação do Laboratório Nacional de Metrologia, com capacidade de calibração de instrumentos de medição nas áreas de massa, volume, comprimento, pressão, eléctrica e temperatura, sendo as áreas de massa, temperatura, volume, pressão e eléctrica acreditadas pela norma ISO/IEC 17025;
- A criação da Associação dos Laboratórios de Moçambique;
- A acreditação de 11 laboratórios, sendo 7 de ensaios, 1 de calibração e 3 clínico;

- A criação e consolidação da Inspeção Nacional das Actividades Económicas;
- O estabelecimento dos pontos de notificação e inquérito das Barreiras Técnicas ao Comércio, através do INNOQ, IP e Medidas Sanitárias e Fitossanitárias, pela Direcção de Sanidade Animal e Vegetal;
- A participação de Moçambique em fóruns regionais e internacionais promovidos por organismos ligados à qualidade;
- A admissão do INNOQ, IP como membro da SADCSTAN, SADC MEL, SADC MET, SADCA e SADCAS, membro correspondente da ISO, membro afiliado da IEC, membro correspondente da OIML e membro permanente da AFRIMETS;
- A aprovação de um pacote legislativo significativo e relevante para o contexto da qualidade;

A constituição de 2 associações de consumidores: ADECOM e PROCONSUMERS;
Aprovação de instrumentos que obrigam o controlo de qualidade em obras.

Apesar dos progressos realizados, subsistem ainda desafios a considerar para a consolidação do Sistema Nacional da Qualidade. A análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*), seguidamente apresentada, permite obter uma visão global da área da qualidade no País.

Forças

Existência de uma estrutura institucional para a área da qualidade;

Existência de uma Política da Qualidade, enquanto instrumento orientador do desenvolvimento do Sistema Nacional da Qualidade;

Acervo de Normas Moçambicanas em crescimento;

Existência de uma instituição que vela por matérias da qualidade;

Compromisso Político; e

Aprovação da Lei do Sistema Nacional da Qualidade (Lei nº. 17/2018 de 28 de Dezembro).

Oportunidades

Crescente exigência do mercado e valorização de produtos e serviços de qualidade;

Orientação estratégica para diversificação da economia;

Adopção crescente de tecnologias de informação e comunicação no País;

Cerca de 65% da população moçambicana tem menos de 25 anos;

Implementação de grandes projectos no País;

Existência de parceiros de desenvolvimento disponíveis a apoiar o País em matérias relacionadas com a Qualidade;

Alargamento da base tributária tendo como foco o mercado informal; e

Desenvolvimento de Pequenas e Médias Empresas na indústria metalúrgica.

Fraquezas

Fraca divulgação da Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação;

Sistema Nacional da Qualidade ainda incipiente;

Baixo nível de literacia do sector público, privado e da população em temáticas da qualidade;

Quadro legal e regulamentar insuficiente para suportar o Sistema Nacional da Qualidade; e

Limitada participação activa de Moçambique nos fóruns regionais e internacionais da qualidade;

Fraca capacidade de inspeção e fiscalização no cumprimento da Política da Qualidade a nível nacional.

Ameaças

- Investimento e desenvolvimento rápido da Infra-estrutura da Qualidade em diversos Países;
- Elevado peso do mercado informal na economia;
- Baixo nível de rendimento de grande parte da população, cerca de 50% da população moçambicana está abaixo do limiar da pobreza;
- Elevada dispersão das actividades sociais e económicas;
- Exiguidade de recursos financeiros; e

- Excesso de burocracia.

Anexo II: Harmonização da Política da Qualidade e Estratégia para a sua Implementação

O presente documento foi harmonizado com as seguintes instituições:

- 1 – Ministério da Economia e Finanças;
- 2 – Ministério dos Transportes e Comunicações;;
- 3 – Ministério do Interior;
- 4 – Ministério da Defesa Nacional;
- 5 – Ministério do Mar, Águas Interiores e Pescas;
- 6 – Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural;
- 7 – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- 8 – Ministério da Cultura e Turismo;
- 9 – Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos;
- 10 – Ministério dos Recursos Minerais e Energia;
- 11 – Ministério do Trabalho e Segurança Social;
- 12 – Ministério do Género, Criança e Acção Social;
- 13 – Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos;
- 14 – Ministério da Administração Estatal e Função Pública;
- 15 – Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano;
- 16 – Ministério da Terra e Ambiente;
- 17 – Ministério dos Negócios Estrangeiros e Cooperação;
- 18 – Ministério da Saúde;
- 19 – Associação Nacional dos Municípios de Moçambique;
- 20 – CTA - Confederação das Associações Económicas;
- 21 – Ordem dos Engenheiros de Moçambique;
- 22 – Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior;
- 23 – Universidade Eduardo Mondlane; e
- 24 – Ordem dos Enfermeiros de Moçambique.



Financiado pela
União Europeia

